



De kracht van een klacht

**Jaarverslag
klachtenfunctionarissen en externe klachtencommissies**

**Pactum Jeugdzorg
2023**

Over dit verslag

Dit jaarverslag is opgesteld door de klachtenfunctionarissen (hierna: KF) met een bijdrage van de externe klachtencommissies die ingesteld zijn binnen Pactum, en is in de eerste plaats bedoeld voor de Raad van Bestuur, de directie van Pactum en de manager Kwaliteit en Veiligheid. Geadviseerd wordt om dit verslag breed te delen binnen Pactum, zodat ook degenen die het beleid van Pactum in praktijk brengen kennis kunnen nemen van de informatie die hier beschreven wordt en zij deze informatie kunnen gebruiken ten behoeve van verbetering van de hulpverlening.

Dit jaarverslag gaat over het jaar 2023. Het jaarverslag geeft een overzicht van de klachten die bij de KF gemeld zijn door jongeren, ouders of pleegouders van Pactum, alsook van de klachten die bij de klachtencommissies terecht zijn gekomen. De klachten geven weer wat aan onvrede is ervaren. De klachten betreffen zowel inhoudelijke onderwerpen (bijvoorbeeld over behandeling), als procesmatige onderwerpen. Bij het ontstaan van veel klachten speelt communicatie en ook bejegening een belangrijke rol.

In principe wordt iedere klacht in behandeling genomen. Door de KF wordt nimmer een oordeel gegeven of de klacht al dan niet gegrond is. De externe klachtencommissie doet wel een uitspraak over de gegrondheid van een klacht. Klachten worden vertrouwelijk behandeld en verslaglegging rondom klachten wordt niet opgenomen in het cliëntdossier.

Motto: van klachten kunnen we leren

Voor zowel de KF, als de leden van de externe commissies geldt als motto: van klachten kunnen we leren.

Voor optimale klachtbehandeling geldt in alle gevallen:

- Een klacht biedt ook een kans.
- Klachtbemiddeling kan de-escalerend en helend werken.
- Klachtbemiddeling kan het proces weer vlot trekken.
- Er is een gezamenlijk belang.
- Het menselijk perspectief centraal helpt, begrip voor klager en beklaagde.
- Samenwerking tussen alle professionals (beklaagden en KF) is essentieel.
- De houding is servicegericht, betrouwbaar en accuraat; goede voorbereiding en op tijd aanwezig bij een klachtbehandeling.

Klachtbehandeling binnen Pactum

In 2023 is toegewerkt naar het realiseren van één en dezelfde klachtenregeling voor geheel Pactum. We zijn trots dat het is gelukt om op dit punt te harmoniseren.

De klachtbehandeling van Pactum is sinds 2021 georganiseerd op de wijze zoals deze nu is. Dat wil zeggen: er zijn klachtenfunctionarissen die proberen te bemiddelen bij klachten en er zijn een tweetal externe klachtencommissies (de commissie Pactum Oost en de commissie Pactum Zuid) die klachten formeel in behandeling kunnen nemen, waarbij hoorzittingen en uitspraken het uitgangspunt zijn.

Omdat de situatie van vóór 2021 niet te vergelijken valt met de huidige wijze waarop de klachtbehandeling binnen Pactum is georganiseerd worden de bevindingen van de klachtenfunctionarissen en externe klachtencommissie louter vergeleken met de bevindingen uit de jaren 2021 en 2022.

Betrokkenheid AKJ/Zorgbelang

In 2023 is in totaal bij 25 klachten een vertrouwenspersoon van AKJ/Zorgbelang betrokken geweest. Dit was in 23 gevallen voor de locatie Zetten en twee keer bij klachten over de ambulante hulpverlening voor de locatie Deventer.

In 2022 was Zorgbelang in totaal dat 18 keer betrokken. In 2023 heeft in een geval een jongere zich bij laten staan door een advocaat.

De praktijk van de KF

De rol van KF voor Pactum is in 2023 ingevuld door Marloes Waltman, Ron Pieper en Edith Smits.

Door het aanstellen van klachtenfunctionarissen beoogt Pactum klachten laagdrempelig en oplossingsgericht te behandelen. De klachtenfunctionarissen bieden daarbij onafhankelijke ondersteuning aan jongeren, ouders en pleegouders (klager) ter bemiddeling van onvrede. Het zoeken naar een duurzame oplossing staat centraal. Dit blijkt in de praktijk altijd maatwerk te zijn. De KF werkt binnen de kaders van de klachtenregeling van Pactum die gebaseerd is op de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg) uit 2016. De klachtenregeling van Pactum staat op het intranet en op de website.

Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld en de verslaglegging wordt niet opgeslagen in het cliëntdossier.

Doelen van klachtbehandeling door de KF zijn:

individuele genoegdoening (wegnemen van onvrede en gevoelens van onrecht bij de klager);

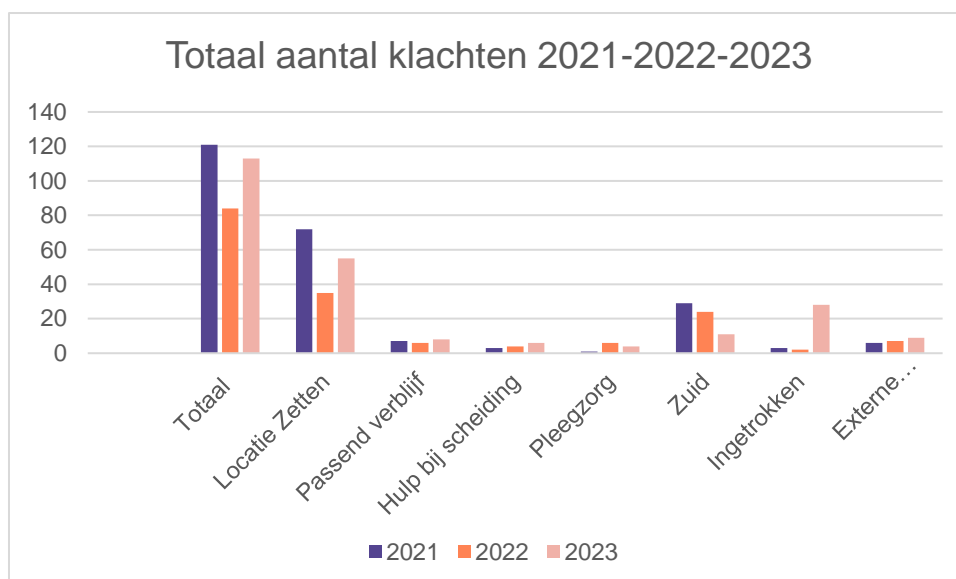
- Zoeken naar een duurzame oplossing.
- Herstel van de relatie tussen klager en aangeklaagde.
- Informatie leveren t.b.v. van mogelijke verbetering van kwaliteit van de zorg en behandeling.
- Signalerende rol.
- Systematisch registreren van klachten om mogelijke knelpunten in de organisatie te signaleren en vast te leggen en behoeften van cliënten zichtbaar te maken.

In de praktijk kunnen klagers zelf kiezen aan wie ze de klacht voorleggen. Het heeft de voorkeur klagers te stimuleren de onvrede kenbaar te maken aan degene die het betreft of diens leidinggevende. Als de klager dit moeilijk vindt, dan wel vindt dat dit onvoldoende oplevert, kan de onvrede met de KF worden besproken en kan er indien gewenst bemiddeld worden. Als bemiddeling naar de mening van de klager onvoldoende oplevert of als deze geen bemiddeling wil, kan een formeel oordeel gevraagd worden aan de externe klachtencommissie. Desgewenst kunnen klagers zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld van Zorgbelang/JeugdStem.

Bevindingen KF

In totaal zijn er bij de KF in 2023 113 klachten binnengekomen. Daarvan zijn er 45 succesvol bemiddeld, 14 naar de hoorzitting van de externe klachtencommissie gegaan, 27 klachten waren niet meer van toepassing of werden ingetrokken, en zijn 5 klachten nog niet afgehandeld. Van de overige 11 klachten zijn er een aantal niet tot een daadwerkelijk gesprek gekomen, of heeft de klager niet meer gereageerd op aanvullende vragen dan wel op het voorstel om een afspraak te plannen.

Bovenstaande afgezet tegen de situatie in 2021 en 2022 ziet het er kwantitatief als volgt uit:



Opvallend is met name de toename van het aantal ingetrokken klachten. Een duidelijke verklaring hebben de KF hier niet voor, maar zij zouden hier graag met directie, Raad van Bestuur en/of manager Kwaliteit & Veiligheid over in gesprek willen.

Wat viel op

We hebben hieronder een aantal thema's uitgelicht:

- Bij Pactum Oost kwamen in 2023 102 klachten binnen tegen 11 klachten bij Pactum Zuid.
- Van de 113 klachten die voor bemiddeling zijn aangemeld gingen er 18 over vrijheidsbeperkende maatregelen. In 2022 kwamen er 25 klachten over vrijheidsbeperkende maatregelen binnen.
- Voor pleegzorg betroffen de klachten in alle gevallen ouders die zich moeilijk konden verhouden tot het gegeven dat hun kinderen niet bij hen woonden. Daar waar een klacht de module Hulp bij Scheiding betreft, blijkt dat de communicatie een kwetsbaar punt is. Hoewel er zorgvuldigheid wordt betracht blijken toch teksten voor meerder uitleg vatbaar. Bij de start bijvoorbeeld blijken de verwachtingen niet altijd helder. Bij deze module is er vaak sprake van veel emoties en complexe situaties. Dit maakt dat de roep om heldere communicatie, concrete afspraken en gezamenlijke doelen bij de start van de module noodzakelijk.
- Het gebeurde dat jongeren een klacht in een opwelling schreven en hem later weer introkken. In een enkel geval had de jongere dan al de klacht zelf met de betrokken hulpverlener besproken.
- Veel klachten van jongeren gingen over vrijheidsbeperkende maatregelen, over bejegening en/of Tijdelijk aangepast programma (TAP). Een TAP is vaak onvoldoende duidelijk en nabespreking is beperkt of ontbreekt bij de inzet van dit soort maatregelen. In veel klachten blijkt dat klagers ontevreden zijn over de communicatie. Er was onduidelijkheid wat ze konden verwachten, wie er verantwoordelijk was of in het geval van jongeren waarom bepaalde maatregelen genomen werden.
- Ouders geven aan veel personele wisselingen te zien en te merken dat hun kinderen last hebben van de onrust/onduidelijkheid die dit met zich meebrengt. De overdracht lijkt hier vaak onvoldoende aandacht te krijgen.
- De klachtenfunctionarissen zien dat medewerkers een klacht vervelend vinden en dit, heel begrijpelijk, graag snel opgelost willen hebben. Echter dat dingen niet goed gaan hoort bij het werk, feedback en klachten serieus nemen geeft kansen tot verbetering van de kwaliteit van de hulpverlening. Wij pleiten er dan ook voor dat de leerpunten die uit een klacht naar voren komen (anoniem) worden besproken in het teamoverleg.
- Het aantal klachten dat in Zuid bij de KF terecht komt is (schrijnend) laag. Van de 113 binnengekomen klachten is zo'n 85% ingediend in Oost en slechts ca. 15% in Zuid. Over het geringe aantal klachten is reeds

gesproken op 26 februari jl. tijdens het jaargesprek in Deurne, waarbij naast Ron Pieper (KF), de drie externe KC-leden, een adviseur K&V (Reesy Adriaans), de manager K&V (Marlou Mulders), en Yony Smulders (directie) aanwezig waren. Wij adviseren de organisatie hier voldoende oog voor te hebben/houden.

- De klachtbemiddeling binnen Oost lijkt langzaam maar vanzelfsprekender te worden. Medewerkers raken bekend met de klachtenfunctionaris en de klachtenbemiddeling. Desalniettemin zien wij ook t.a.v. de 'klachtcultuur' binnen Pactum Oost nog de nodige verbeteringen mogelijk.

De praktijk van de Externe klachtencommissies

Pactum kent twee externe klachtencommissies: de ene is actief in Pactum Oost en de ander in Pactum Zuid. Een klacht die binnenkomt bij de klachtencommissie wordt behandeld door drie leden, een voorzitter en twee leden.

De achtergrond van de leden van de klachtencommissies zijn als volgt:

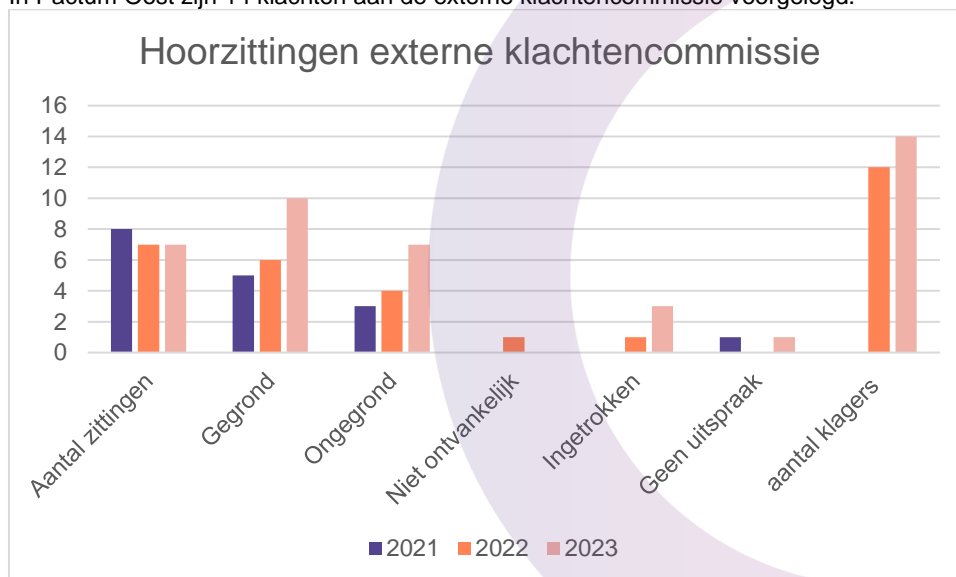
- Oost; de voorzitter is jurist, verder drie gedragswetenschappers, een voormalige huisarts en nog een jurist
- Zuid: de voorzitter is jurist, een gedragswetenschapper en een staffunctionaris kwaliteit en werkondersteuning

Gebruikelijk is dat de klachtencommissie een hoorzitting plant om klager, beklagde(n) en eventuele andere relevante partijen te horen. De klachtencommissie sluit haar klachtbehandeling af met een schriftelijke uitspraak, waarin zij motiveert waarom zij de klacht(en) gegrond of ongegrond acht. De uitspraak is in de eerste plaats voor de klager maar wordt ook toegezonden aan de beklagde, de operationeel manager, de regiomanager. Het is een aanbeveling om de uitspraak ook naar de directie te sturen zodat deze ook zorgen voor een reactie naar de klager.

Hoorzittingen externe klachtencommissie

In Pactum Zuid is in 2023 geen enkele klacht bij de klachtencommissie terecht gekomen. Dit baart de klachtencommissie zorgen. Deze zorgen zijn uitvoerig besproken tijdens het jaargesprek dat op 26 februari jl. in Deurne heeft plaatsgevonden voor de klachtbehandeling in Zuid.

In Pactum Oost zijn 14 klachten aan de externe klachtencommissie voorgelegd.



Wat viel de leden van de externe klachtencommissie Oost op

“De externe klachtencommissie heeft in 2023 meer klachten gegrond verklaard dan de jaren daarvoor. De gegrond verklaarde klachten gingen vooral over de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen daar waar die volgens de interne protocollen niet hadden mogen worden ingezet en/of er (achteraf gezien) minder ingrijpend had kunnen worden gehandeld.

De externe klachtencommissie vindt het goed om te zien dat de beklagde groepsleiders steeds meer zelf op de hoorzitting aanwezig zijn en dat er een open en eerlijk gesprek plaatsvindt met begrip voor de beleving van de jongeren en de groepsleiding. De groepsleiding wil leren van de klachten van de jongeren en de jongeren denken goed mee in oplossingen voor de organisatie. De externe klachtencommissie begrijpt dat veranderingen in de organisatie tijd kosten, maar verwacht wel dat er geleerd wordt van de klachten van de jongeren en zal daar de komende tijd op toezien.”

Ard Rijkse

Voorzitter van de externe klachtencommissie Pactum Oost

Voor 2024 hebben de KF en commissies de volgende speerpunten:

- Verbeteren toegankelijkheid KF en externe commissies; zoals hiervoor uiteengezet is op zijn minst opmerkelijk te noemen dat bij de klachtencommissie Pactum Zuid in 2023 geen enkele klacht is binnengekomen. Ook het aantal klachten dat bij de KF in Zuid binnenkomt is aanzienlijk lager dan in Oost.
- Managers meer meenemen in het hoe en waarom rondom klachtbehandeling.
- In alle gevallen komt er een reactie van de directie op de uitspraak van de externe klachtencommissie.
- Medewerkers kennen de procedure. Cliënten, jongeren en ouders weten hoe ze een klacht kunnen indienen.
- Gesprek voeren binnen Pactum hoe met signalen van KF en commissies wordt omgegaan.
- Kennis vergroten rondom Wet rechtspositie gesloten jeugdhulp.
- Bezetting klachtencommissies versterken en werken aan een gevoel van verbinding met Pactum. Met name de klachtencommissie Pactum Zuid, welke nog maar bestaat uit drie personen, waarvan ten minste één persoon wenst te gaan stoppen (en dat ook precies de persoon is die vereist is voor de behandeling van klachten van gesloten jongeren), heeft hierin een uitdaging en ervaart een gebrek aan verbinding. Dit hebben zij uitgesproken tijdens het jaargesprek dat op 26 februari 2024 in Deurne heeft plaatsgevonden.
- Vanwege de Wet rechtspositie gesloten jeugdhulp is de verwachting dat meer klachten over vrijheidsbeperkende maatregelen bij de externe commissies terechtkomen. Klachten hierover worden niet meer door management of directie opgepakt, maar direct doorgezet naar de KF of de externe klachtencommissie.
- Een ervaren KF vertrekt; nieuwe KF dient ingewerkt te worden. Edith Smits heeft haar pensioen aangekondigd. Een nieuwe klachtenfunctionaris is aangenomen en start m.i.v. 1 april 2024.

Naar aanleiding van de actualiteit

De afgelopen twee jaar zijn er in Zetten meerdere klachten geweest, die over heftige situaties gaan vergelijkbaar met wat genoemd wordt in het rapport van Jason Bhugwandass. Deze klachten kwamen niet alleen op de ZIKOS, maar ook op andere groepen. Bij deze klachten is meestal bemiddeling ingezet of ze zijn op een hoorzitting van de externe klachtencommissie behandeld. Het management is altijd betrokken geweest en in sommige gevallen is ook de directie geïnformeerd of betrokken.

Voor de klachtenfunctionarissen is de informatie uit genoemd rapport dan ook herkenbaar. Tegelijkertijd geeft dit een naar gevoel en roept het vragen op; Wat is gedaan met de informatie uit de klachtbehandeling die de klachtenfunctionarissen vanuit hun signalerende taak hebben aangeleverd bij het management en de directie? De

vraag die hieruit voortvloeit; Hoe kan de informatie die uit de klachtbehandeling komt bijdragen aan de beoogde veranderingen en verbeteringen binnen Pactum die op basis van het rapport van Jason aangekondigd zijn?

Ter illustratie;

In klachtbrieven lezen wij;

- Er wordt gezegd tegen een jongere “je kan een klacht indienen maar er wordt toch niets meegedaan.”
- Een jongere noemt een reactie van een groepsleider nadat deze geautomutileerd heeft en vervolgens in de late avond bij de arts kwam; “je hebt geen verdoving nodig bij hechten, snijden lukt toch ook zonder.”
- In dezelfde situatie wordt aan je jongere gevraagd: “waarom ga je zo laat snijden?”
- Uitspraak die een jongere vertelt aan ouders, gedaan door de groepsleiding: Als jij je als een downie gedraagt dan ben je een downie en ga ik je ook zo behandelen.
- Iemand geeft aan zich niet gehoord te voelen en zegt dat er slecht geluisterd wordt; reactie “wij doen toch wat wij willen”.
- KF zien vaak een passieve houding bij medewerkers als er sprake is van een klacht, gezegd wordt bijvoorbeeld “ik herken het maar kan er niets aan doen”.

Tot slot

Een klachtgesprek, of dit nu een bemiddeling of een hoorzitting bij de externe klachtencommissie betreft, is een spannend gesprek voor alle betrokkenen. Het is mooi om te zien dat eenieder, dat wil zeggen klager en beklagde, zijn best doet om naar elkaar te luisteren en er samen uit te komen. Dit maakt dat dat er begrip komt en in veel gevallen ook waardering voor de gesprekspartners. In heel veel gevallen gaan de betrokkenen in goede harmonie uiteen, de klager omdat er naar hem/haar geluisterd is en er begrip kwam en de beklagde omdat deze zijn/haar handelen heeft kunnen uitleggen en in veel gevallen de samenwerkingsrelatie hersteld is.

1 mei 2024

Klachtenfunctionarissen (Edith Smits, Ron Pieper en Marloes Waltman)

Het voert te ver om alle klachten hieruit te schrijven. Om toch een indruk te geven hebben wij in de bijlage een aantal vermeldenswaardige klachten kort beschreven.

Voorbeeld 1

Jeugdzorg plus

- De kern van de klacht: Drie onderwerpen: 1. niet eens met rookverbod op de Cirkel klager vindt het niet eerlijk dat overal gerookt zou mogen worden behalve op de Cirkel, 2. Niet eens met maatregel na veel lachen met een groepsgenoot, dit was gescheiden eten, 3. Onprettige bejegening door huisarts huisartsenpost.
- Contact KF: KF heeft telefonisch gesproken met klager. Wil graag klachten bespreken met KF en behandel coördinator. KF heeft contact gezocht met behandel coördinator en klachten doorgestuurd.
- Bemiddelingsgesprek: Het gesprek verloopt in goede sfeer. De eerste twee onderwerpen worden besproken met de behandel coördinator. 1. Roken mag niet op de groep omdat men wil dat jongeren op een gezonde manier om te leren gaan met spanningen. Er is wel begrip voor dat klager het toch fijn vinden als het wel mag. Deze vindt het heel moeilijk om te stoppen met roken, klager zou wel willen stoppen en daar begeleiding bij krijgen. Behandel coördinator neemt dit mee naar haar team om het beleid erop af te stemmen. 2. De klacht over het lachen met de groepsgenoot. Klager benoemt het idee te hebben dat medewerkers soms geïrriteerd zijn omdat ze druk zijn en zich dan afreageren op de jongeren als deze bepaald druk gedrag vertonen, bijvoorbeeld veel lachen. Behandel coördinator geeft aan dat er sowieso veel onrust is door druk gedrag in de groep. De maatregel op de kamer zetten lijkt niet logisch. In plaats van iemand op de kamer te zetten zou er eerst een waarschuwing moeten zijn en daarna een consequentie die passend is bij de persoon. Dat is bij iedereen anders. Het zou op deze manier gedaan moeten worden. Behandel coördinator neemt dit punt mee. 3. De klacht over de huisarts wordt door KF na telefonische afstemming met de huisartsenpost over hoe daarmee om te gaan doorgestuurd naar de huisartsenpost .
- Resultaat: Bemiddeling geslaagd

Voorbeeld 2

Jeugdzorg plus

- De kern van de klacht: Klager is gefixeerd en heeft zich daarbij pijn gedaan en was van mening dat het onnodig hardhandig ging.
- Contact KF: KF heeft gesproken met klager, situatie heeft veel indruk gemaakt op de betreffende jongere, deze is bereid tot een gesprek. Contact gezocht met betreffende begeleider. Herkent situatie direct. Was sprake van mogelijk gevaar voor zichzelf en omgeving door bezit van scheermesje. Begeleider is bereid tot een gesprek.
- Bemiddelingsgesprek: Het contact tussen klager en begeleider is goed, ze kennen elkaar goed en waarderen elkaar. Begeleider reageert heel empathisch en begripvol. Geeft aan dat fixatie ook niet fijn is om uit te voeren. De situatie wordt van beide kantenuitgebreid besproken. Er ontstaat wederzijds begrip en ook erkenning vanuit klager dat het een dreigende situatie was waarbij ingrijpen nodig was ter bescherming van de jongere. Begeleider benoemt ook drie complimenten aan de jongere m.b.t. de situatie. Kortom tijdens het bemiddelingsgesprek wordt de lucht geklaard.
- Resultaat: Bemiddeling geslaagd.

Voorbeeld 3

Logeeropvang

- De kern van de klacht: Logeren bij Grote Brander tijdens zomervakantie is niet goed verlopen. Naar idee klager (ouder van de betreffende jongere) doordat bij intake problematiek niet goed ingeschat zou zijn en tijdens het verblijf de begeleiding niet goed reageerde op wat zich aan problemen voordeed. Hierdoor moest de logeerpartij eerder afgebroken worden dan de afgesproken drie weken. Bovendien heeft het een aantal nare ervaringen opgeleverd voor de betreffende jongere. Klager realiseert zich dat het gebeurde niet teruggedraaid kan worden maar wil de ervaring wel kenbaar maken en dat ervan geleerd wordt.
- Contact KF: KF heeft contact gezocht met klager. Verzoek is dat manager van de Grote Brander belt om een en ander te bespreken. KF brengt verzoek over aan manager. Deze neemt contact op, KF neemt daarna weer contact op met klager. Deze is heel tevreden met het telefoongesprek en de manier waarop de klacht verder wordt opgepakt.
- Resultaat: Bemiddeling geslaagd.

Voorbeeld 4

Pleegzorg

- Kern van de klacht: Klager is een moeder wiens dochters (10 en 6 jaar) samen in een pleeggezin zijn geplaatst, het betreft hier een perspectief biedende plaatsing. De moeder vindt de werkwijze tijdens de omgangsmomenten met haar jongste dochter onprettig. Daarnaast vindt ze dat de pleegzorgbegeleider onduidelijk rapporteert. Ze wordt ondersteund door een vertrouwenspersoon van JeugdStem. KF heeft samen met klager klacht besproken en verhelderd wat de wensen zijn m.b.t. de klachtbehandeling. Besloten is tot een bemiddelingsgesprek met begeleider, vertrouwenspersoon en KF.
- Bemiddelingsgesprek: In het gesprek wordt duidelijk dat moeder ziet en erkent wat haar dochter nodig heeft, veel structuur, duidelijkheid en begrenzing. Moeder geeft aan een gezellige middag met haar dochter te willen hebben en niet de rol van de opvoeder. Daarbij treedt de begeleider soms, naar haar mening, te sturend op, bijvoorbeeld als er te veel tekenmateriaal op tafel komt, of de situatie voor het meisje op een andere manier onoverzichtelijk wordt. Soms ook breekt de begeleider het bezoek eerder af omdat ze ziet dat het meisje overprikkeld raakt. Moeder voelt zich dan achteraf te kort gedaan, immers zij had recht op twee uur contact en na ruim anderhalf uur wordt het bezoek afgebroken. De begeleider spreekt tijdens het bemiddelingsgesprek met moeder af dat zij voortaan een seintje aan moeder geeft wanneer ze ziet dat het meisje overprikkeld raakt, moeder kan dan zelf de prikkels beperken. Wanneer de begeleider ziet dat het beter is het bezoek wat eerder te beëindigen dan zal zij moeder een signaal geven, zodat moeder zelf het bezoek kan beëindigen en het contact op een prettige wijze afgesloten kan worden. Wat betreft de rapportage waarin volgens moeder een onjuistheid zou staan spreken de begeleider moeder af hier samen bij een volgend overleg naar te kijken.
- Resultaat: De bemiddeling is geslaagd.

Voorbeeld 5

Passend verblijf

- Kern van de klacht: Het betreft een jongere (17 jaar) en zijn ouders, jongere woont op Passend Verblijf. De inhoud van de klacht gaat over de zorgen m.b.t. de kwaliteit van de begeleiding en de zorg aan de jongeren. Zij missen de voorspelbaarheid in het leefklimaat, zij ervaren de organisatie op Passend Verblijf als chaotisch evenals de communicatie met de begeleiders. Ook kwam er ondanks toezeggingen geen contact van de jongeren tot stand met de vertrouwenspersoon van Zorg Belang. KF heeft contact gezocht met ouders en jongere en samen is besloten een bemiddelingsgesprek te organiseren met de operationeel manager en KF.
- Bemiddelingsgesprek: De operationeel manager herkent wat de jongere en zijn ouders benoemen. Ook wordt erkenning gegeven dat richting zowel de jongere als de ouders duidelijker gecommuniceerd had moeten worden over de regels op de groep en de consequenties als de jongere zich niet aan de regels zou houden. Pactum moet maatwerk leveren, iedere jongere moet die begeleiding en ondersteuning krijgen die hij nodig heeft. Dat is dit geval niet altijd goed gegaan erkent de operationeel manager. Het uit blijven van een bezoek van de vertrouwenspersoon aan de jongeren heeft o.a. te maken met de vakantieperiode en de afwezigheid van de vaste vertrouwenspersoon. Daarbij is de vertrouwenspersoon iemand van JeugdStem en is deze niet in dienst van Pactum. Zowel de jongere als de ouders voelen zich gehoord in het bemiddelingsgesprek en vertrouwen erop dat hun signalen serieus worden genomen. De operationeel manager geeft aan een aantal verbeterpunten uit dit gesprek te halen waarmee het team aan de slag zal gaan.
- Resultaat: Bemiddeling is geslaagd.

